COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa K1A 0T8
Tel. (613) 995-7717

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT
DEPARTMENT OF THE ENVIRONMENT
NATIONAL PARKS
JUNE 1985

FOREWORD

The Office of the Commissioner of Official Languages conducted this study of Parks Canada in the summer of 1983 as part of its regular programme of linguistic audits of federal institutions. Since then, Parks Canada has acted on a number of our recommendations.

The audit team wishes to thank all those who assisted it in its work.

TABLE OF CONTENTS

		Page
I.	INTRODUCTION	1
	A. PURPOSE AND METHODOLOGY	1
	1. Purpose and Scope	1
	2. Methodology	1
	B. FUNCTIONS AND ORGANIZATION	2
	1. Role	2
	2. Organization	2
II.	FINDINGS AND OBSERVATIONS	3
	A. SERVICE	3
	1. Demand	3
	2. Bilingual Capacity	4
	3. Signage	6
	4. Publications	7
	5. Visitor Services	8
	6. Interpretation	12
	7. Correspondence	14
	8. Concessionaires and Lessees	14
	B. OFFICIAL LANGUAGES	17
	1. Official Languages Plan	17
	2. Bilingual Proficiency and Language Training	18
	3. Participation	19
	4. Translation	20
III.	CONCLUSION	21
IV.	LIST OF RECOMMENDATIONS	22
	APPENDIX A	25

I. INTRODUCTION

A. PURPOSE AND METHODOLOGY

1. Purpose and Scope

The purpose of the audit was to determine the degree to which Parks Canada is in compliance with the Official Languages Act. Particular attention was given to the service it provides in English and in French to its clientele, including the travelling public, at the Fortress of Louisbourg and Grand Pré (Nova Scotia) national historic parks, and at the following national parks: Cape Breton Highlands, Nova Scotia; Fundy, New Brunswick; Forillon, Quebec; and Point Pelee, Ontario.

The recommendations in this report apply specifically to the parks that the audit team visited; however, they may have a wider application and be implemented in all parks. Indeed, an internal audit conducted by Parks Canada at Banff National Park in the summer of 1983 uncovered similar linguistic problems that require the same type of solutions.

2. Methodology

The parks examined were all located in eastern and central Canada. They were selected on the basis of their number of contacts with the public, the range of services they provide to travellers and their linguistic environment.

The team conducted forty-seven interviews with managers and other employees, and visited the parks listed above in the summer of 1983. In order to acquire a better understanding of

park organization, the team also conducted interviews at headquarters and at the regional offices. In addition, documents relating to Parks Canada's publications and official languages programme were examined.

B. FUNCTIONS AND ORGANIZATION

1. Role

Parks Canada's mandate is to protect locations that constitute significant examples of Canada's cultural heritage (national historic parks and sites) and natural heritage (national parks), and to promote an understanding, appreciation and enjoyment of such locations.

2. Organization

Parks Canada has two main branches, the National Parks Branch and the National Historic Parks and Sites Branch. The directors of both branches report directly to the Assistant Deputy Minister, Parks Canada. Both branches are divided into five regions - Atlantic, Quebec, Ontario, Prairies and Western - whose offices are located respectively in Halifax, Quebec City (Ste. Foy), Cornwall, Winnipeg and Calgary. Each is responsible for operating the parks located in its region.

Each park is organized in virtually the same manner, and is divided into five divisions or sections: Administration, Technical Services, Resource Conservation (historic or natural), Visitor Services and Interpretation.

II. FINDINGS AND OBSERVATIONS

A. SERVICE

1. Demand

Although the national parks we visited are open throughout the year, most of them make their entire range of services and facilities available to the public only from the end of May to mid-September. National historic parks are open only in the summer.

For each of the parks visited, the team collected data on the total number of visitors and their language (see Table 1, page 5). In general, this information is derived from a survey each park conducts of the license plates of vehicles entering the park and the comments that visitors make in the park register. The number of visitors ranges from approximately 100,000 (Grand Pré) to nearly one million (Cape Breton and Fundy) per season or per year, as the case may be. The figures for visitors using the minority official language show that English-speaking visitors represent 16% at Forillon Park; for the other parks located in predominantly Anglophone regions, the number and percentage of Francophone visitors is lower (except in Grand Pré Historic Park). In view of these rather unsophisticated methods, we believe that Parks Canada should try to obtain more precise data. We therefore recommend that Parks Canada:

1. **Conduct a survey in such a manner as to determine as exactly as possible the number and linguistic composition of visitors to national and national historic parks in order to be in a better position to meet their needs.**

The object of this recommendation is to determine as accurately as possible visitors' official language preference in order to better meet their linguistic needs and expectations. The surveys conducted by the Socio-economic Policy and Research Section of Parks Canada are not in question here. The surveys referred to in this report are those involving the licence plates of vehicles entering the parks.

2. Bilingual Capacity

Each park has a core of permanent employees who are supplemented by seasonal and temporary staff in the summer. Of the permanent staff, only a few section heads (usually in visitor or interpretation services) are bilingual. At Forillon Park, however, all section heads are bilingual.

The following table shows, among other things, the number of employees in each of the parks audited. In the national parks we visited, bilingual staff ranged from between 10% and 15% of all employees, and in the national historic parks, 39% of the staff in Louisbourg and 30% in Grand Pré were bilingual. The visitor and interpretation services have the greatest number of contacts with visitors; consequently, most of the bilingual employees, many of whom are temporary staff, belong to these services.

Table 1. Overall Demand and Bilingual Capability*

Park	No. of visitors per year	Estimated % of minority language visitors	No. of employees	Bilingual Employees		Bilingual Employees	
				No.	%	Permanent	Temporary
Louisbourg	140 000	6.5 %	189	74	39.15	6	68
Grand Pré	128 000	15 - 20 %	18	6	33.33	2	4
Cape Breton	900 000	8 - 9 %	157	17	10.82	9	8
Fundy	950 000	12 %	151	23	15.23	6	17
Forillon	600 000	16 %	120	17	14.17	8	9
Point Pelee	500 000	1 %	51	6	11.76	2	4

* Our Office has traditionally compared the overall bilingual capability of a unit with the total number of employees in that unit. See Appendix A for the bilingual capability of these parks in 1984 in relation to the number of employees required to provide service to the public.

In light of these figures, we recommend that Parks Canada:

2. **Increase the number of permanent bilingual employees in order to ensure that services are available at all times in English and in French.**

According to the information received from Parks Canada, the number of permanent bilingual employees will be increased as positions become vacant.

Furthermore, given that a substantial proportion of the staff and activities of the Cape Breton Highlands National Park are located in Chéticamp and that the park administration (at Ingonish Beach) has frequent contacts with Chéticamp residents, we recommend that Parks Canada:

3. Appoint a bilingual park representative at Chéticamp to deal with matters relating to the local population.

3. Signage

Parks Canada signage is generally bilingual. Exceptions relate mainly to place names and geographic terms.

Parks Canada uses mainly symbols and pictograms for its park and road signs. However, directional signs or those indicating place names or geographic terms are provided only in the majority official language of the region if the sign bearing the inscription is along a road where the speed limit is greater than 15 kilometres per hour. The rationale for this rule, according to Parks Canada, is that beyond that speed a driver may have difficulty reading a bilingual sign. However there are a number of instances in Canada and abroad where, on motorways, similar signs have been erected in more than one language.

This type of information should be provided in both official languages when the geographic term (river, hill, mountain or lake, for example) and/or the place name are in common use in both official languages.

We therefore recommend that Parks Canada:

4. **Review its signage so that proper consideration is given to English and French place names and geographic terms in common use.**

Within the parks, there is also signage that directly relates to park interpretation. These plasticized signs often bear illustrations accompanied by a legend. They are bilingual and of excellent quality, as are the labels on the items displayed.

Lastly, Parks Canada uniforms and vehicles are identified bilingually. At the Point Pelee National Park we also saw a park employee wearing a pin with the message "Je suis bilingue". This is an excellent initiative, and might be used to indicate the availability of bilingual service in all parks; however, the message should be bilingual, with precedence given to English in Quebec and to French elsewhere.

4. Publications

Parks Canada issues publications in English and in French. The one exception is the newsletter in Point Pelee Park; there are three or four issues in English and only one in French during the season. The park superintendent is aware of this situation and will make efforts to offer equivalent English and French versions for the 1985 season.

Problems in producing an equivalent number of English- and French-language publications appear to arise when texts are prepared locally and in haste in the majority language of the park area.

We therefore recommend that Parks Canada:

5. Arrange for texts which are produced locally to be presented in both languages, and in versions of comparable quality.

In addition to Parks Canada publications, some parks offer other publications on history, flora and fauna. These are displayed separately and sold by voluntary associations. Some of these publications are available in only one language version, with no comparable text in the other language. Except at Forillon, there is a greater choice of English than of French texts.

In North America, of course, it is easier to find works on flora and fauna in English, since many are produced in the United States. However, we would suggest that Parks Canada help the voluntary associations to find comparable texts in the other official language, and that the parks and regions exchange information about the availability of such texts.

5. Visitor Services

Reception centres are the only points of contact with visitors which provide usually services in both official languages. Elsewhere, at telephone, reception, entry and toll booths, campgrounds, beaches and swimming pools, we noted that some employees were bilingual but their colleagues did not have an adequate knowledge of their second official language. More information on each of these services is provided in the following paragraphs.

a) Telephone : Normally, the receptionists working in park administration offices answer the telephone in both official languages. In their absence, another bilingual person, or someone who knows "telephone terminology", is available.

b) Entry and toll booths : Signs on the booths indicate the availability of bilingual service and the fee for entry permits. Reception services may nonetheless be unilingual English or French depending on the park and time in question. This is particularly the case for Cape Breton Highlands National Park (Ingonish Beach entrance), Fundy National Park (Alma and Wolfe Lake entrances) and Point Pelee National Park. In some of these parks, the toll booth clerks know a few sentences in French but do not always welcome visitors in both languages even though they are supposed to do so.

Given Parks Canada's policy and the importance of the initial contact for visitors, we recommend that Parks Canada:

6. **Ensure that entrance and toll booth clerks are bilingual and, when this is not the case, provide them with a course in French or English, as appropriate, designed to provide them with job-related vocabulary.**

An improvement in the situation at Pointe Pelee and Forillon parks has been reported by Parks Canada in the meantime. We urge them to keep up the good work, paying special attention to the Cape Breton Highlands National Park at Ingonish Beach and Fundy National Park.

c) Reception and information centres : On the whole, adequate bilingual services are available to visitors at the reception centres of the various parks.

At Louisbourg, all reception centre counter clerks are bilingual. At Grand Pré, there is usually a bilingual clerk, and bilingual documentation is available. At Cape Breton, at the Ingonish Beach and Chéticamp reception centres, visitors

can obtain bilingual services and documentation. At Fundy, the reception centres located at the Alma entrance and at the west end of the park near Wolfe Lake are able to serve the public in English and French and provide documentation in the appropriate language. The same holds true for the two Forillon park reception centres located at each end of the park, at Penouille, near Cap-aux-Os, and at Trait-Carré, near Anse-au-Griffon. Point Pelee has only one reception centre where the visitor can receive documentation or services in either official language. On the tour vehicle that travels between the reception centre and the furthest point of the park, a taped commentary in English and French provides explanations for visitors.

d) Camping : Cape Breton, Fundy and Forillon parks have a number of campgrounds. Upon arrival, the visitor is required to register and obtain a permit (national bilingual form) from the campground reception booth. Services are provided bilingually most of the time, but some clerks at the campground booths are not bilingual. If necessary, the unilingual clerk can use his radio or telephone to ask a bilingual colleague for assistance; and, in Cape Breton Highlands National Park and Fundy National Park, for example, assistance is sometimes provided by clerks located at the nearby reception or administration centres. The service could be improved by instituting an arrangement similar to the one described above for entry booths.

As regards entry and toll booths, the situation has improved at Point Pelee and Forillon parks since we visited them. Here again, we urge Parks Canada to keep up the good work, especially at Ingonish Beach in Cape Breton Highlands National Park and at Fundy National Park.

We therefore recommend that Parks Canada :

7. **Ensure that campground clerks are bilingual and, when this is not possible, provide them with a course in French or English, as appropriate, designed to provide them with job-related vocabulary.**

e) Beaches and swimming pools : Cape Breton Highlands, Forillon, and Point Pelee National Parks have supervised beaches. Fundy National Park has a swimming pool. On the supervised beaches at Ingonish Beach (Cape Breton Highlands), Penouille (Forillon), and Point Pelee National Park, signage is bilingual or in pictogram form. Lifeguards are hired on a contract basis, and two of the four at Ingonish Beach and one at each of the Point Pelee beaches are required to be bilingual, and this was the case. On the other hand, there was no provision for bilingual lifeguards at Penouille Beach in Forillon Park for the 1983 season.
We therefore recommend that Parks Canada :

8. **Ensure that at least one bilingual lifeguard is present at each supervised beach.**

Parks Canada has informed us that there will be a bilingual lifeguard during the hours when supervision is provided at each of the beaches which are supervised under contract.

Signage is bilingual at the Fundy National Park swimming pool. The visitor's first contact is with two clerks who provide entry tickets to the pool : both have a passive understanding of French and get by. Given the type of service provided and the frequent need for service in French, we recommend that the same steps be taken as for the entry and campground booth clerks who occupy unilingual positions, i.e. that Parks Canada provide them with functional second-language training. The other persons with whom a visitor may have contact are the five contract lifeguards, three of whom are bilingual; these three rotate

their shifts with a view to ensuring a bilingual person is available at all times during the hours of supervision.

f) Wardens : In the parks we visited, the wardens had relatively little contact with visitors, and few of them were bilingual or occupied bilingual positions. However, since they are in charge of park security, a knowledge of both official languages would be helpful.

We suggest Parks Canada provide job-oriented language training to park wardens, as it does at Fundy Park.

We therefore recommend that :

9. **Unilingual wardens be given language training to enable them to at least meet the practical requirements of the job.**

6. Interpretation (audio-visual presentations, lectures, etc.)

In the context of the historic and national parks, the term interpretation refers to efforts to provide information and to improve public understanding and appreciation of the surroundings. Depending on the park and season in question, interpretation services include various types of presentations and activities.

The materials used for these purposes include audio-visual presentations. The national parks we visited also offer slide shows narrated by an English- or French-speaking guide and lectures in which various items (e.g. lobster traps) that visitors may see in the park are used.

With the exception of Louisbourg, there is a certain lack of linguistic balance between the audio-visual materials (films, slides, recordings, etc.) available to the public in the official language of the region's majority and those available in the minority official language. Materials produced by or for Parks Canada could quite easily be prepared in both official languages, even if the same does not always hold true for materials produced in the United States. For lectures or live presentations given by park interpreters, the interpreter's knowledge of language, history or natural sciences is a determining factor. There is less demand for such services in the minority official language. The fact remains, however, that in present circumstances, the visitor belonging to the minority official language group in a given park is placed at a distinct disadvantage vis-à-vis the visitor from the majority group.

We therefore recommend that Parks Canada :

10. **Offer its programmes (films, slides, recordings, lectures, guided tours and other interpretation activities) in both English and French, and ensure that the content is similar and that each park programme is offered at least once a day in the minority official language of the region;**

11. **Ensure that corresponding information on park activities is made available to the public in both official languages.**

The idea behind these recommendations is to provide interpretation services for visitors from the minority official language community by offering an activity (films, slides,

and so forth) in their language at a specific time each day and by posting notices in their language on the boards in the visitors' or interpretation centre of the park or in the park grounds. Visitors would thus not be obliged to request such services.

7. Correspondence

Each park replies to correspondence in the language of the correspondent. Replies to requests for information are often form letters accompanied by either bilingual documentation or unilingual documentation in the language of the correspondent.

8. Concessionaires, Lessees

Parks Canada leases land under three types of arrangement: concessions, leases and occupation permits. Parks Canada requires that concessionaires who are considered agents of the Crown comply with the Official Languages Act.

In the parks we visited, the concessionaires included associations and small businesses. Associations operate in the Fortress of Louisbourg National Historic Park and in the Cape Breton Highlands and Point Pelee national parks; "the Fortress of Louisbourg Volunteers Association", "Les amis du plein air" and "Friends of Point Pelee", have a booth in the reception centre of the park in which they operate. They sell mainly reproductions, postcards and books on local history (Louisbourg), fauna and flora. Comparable English and French texts do not always exist, particularly in the Audubon Society and Peterson series, to name but two. However, the associations do endeavour to provide bilingual service and some of their counter staff are bilingual (for instance, two at Louisbourg).

The small businesses are mainly involved in restaurant operations. At Louisbourg, two restaurants, (L'hôtel de la Marine and L'épée royale) and a tea house (La Maison Destouches) offer visitors old-fashioned recipes, pastries, and beverages in a historical setting. The service is bilingual. However, the signage and the restaurant menus are not. We have asked Parks Canada to ensure that the menu of the period is posted in English as well as French unless both versions are placed on each table.

Grand Pré has a store selling mostly souvenirs. The signage and counter service are not of equal quality in both languages.

Fundy National Park has both a restaurant and a snack-bar. The restaurant menu is bilingual but the snack-bar's is only partially so. Bilingual service is not always available. Visitors to this park may rent boats at Bennett Lake. Although the concessionaire's signage is completely bilingual, no service is provided in French. A third concessionaire who operates the park's golf course, tennis courts and bowling green is making an effort to provide services in both languages.

At Forillon National Park, the public is served by two concessionaires, one operating a snack-bar and the other a boat service (fishing and boat tours). The snack-bar menu, the boat tour brochure and service are bilingual.

Point Pelee National Park has two snack-bars. Both have posted bilingual menus and half the employees are bilingual.

In light of the above, we recommend that Parks Canada continue to assist its concessionaires and:

12. **Insist that concessionaires comply with the bilingualism clause in their contracts and serve the public in English and in French.**

Tenants and holders of occupation permits in the parks, whose current contracts do not include a bilingual service clause, are under no obligation to provide such service. This situation prevails at the Cape Breton Highlands and Fundy national parks.

At the Cape Breton Highlands National Park, two resorts (Keltic Lodge and the Cape Breton Highlands Bungalows) have leases that do not contain bilingualism clauses. The owner-operator of the Keltic Lodge, the Province of Nova Scotia, has agreed to produce many signs and forms in English and in French. As a result, the guest registration forms and menus are bilingual. The service is partly bilingual. The other lease-holder, the Cape Breton Highlands Bungalows, is a small family business which provides bilingual signage and brochures.

Parks Canada offers these operators, as well as concessionaires, assistance in translating texts, signs and other items, and periodically checks the situation.

At Fundy National Park the lease governing the park cottages contains no clause requiring services in both languages. However, the lease-holder has agreed to use signs and brochures in English and French, and to produce correspondence in both languages. Since this family business is a small seasonal operation, the proprietor has no plans to hire bilingual employees.

Although we understand the difficulties a small family business may encounter in trying to offer bilingual service in an area where local staff is not bilingual (a common situation), we believe that everything possible should be done to attain this goal. We therefore recommend that Parks Canada:

13. Regularly monitor lessee operations to ensure that bilingual services are provided.

B. OFFICIAL LANGUAGES

1. Official Languages Plan

Each Parks Canada region prepares its official languages plan in cooperation with the park superintendents in the region. Once there is agreement on the content of the plan, each park superintendent becomes responsible for achieving the objectives. The regional director takes this into consideration when preparing the performance evaluations of park superintendents. When language problems arise in the operation of a park, the park superintendent consults the regional office for advice.

The park superintendent's budget includes funds for language courses for employees. Any reduction in the budget, such as the one currently in effect, leads to a reduction in funds allotted for language courses. We therefore recommend that Parks Canada:

14. Provide each park with the necessary funds for language training and retention so that employees may communicate effectively with the public in both official languages.

We urge Parks Canada not only to encourage their employees to enrol in training courses but also, if necessary, to help them with their language training financially or otherwise (by providing time off, for instance).

2. Bilingual Proficiency and Language Training

All the locations we visited have employees who need language training or assistance in retaining their language skills. However, as most of the parks are located far from urban centres where language courses are offered, training must be organized either locally or at the nearest urban centre. Training should reflect Parks Canada's needs and available resources (schools, colleges, universities, teachers), and should be offered in English for Forillon and in French elsewhere. As required, cooperation with other federal departments and agencies with offices in the same locations or region should be explored.

Such intensive courses might be given for two or three weeks, just before the tourist season. During the season, it would also be useful to offer some candidates an opportunity to perfect their practical knowledge and strengthen their second language skills through participation in bicultural exchange programmes. Staff at a park welcoming a bicultural exchange participant would thus have an opportunity to improve their knowledge of the other official language.

We encourage Parks Canada to investigate what courses are available and to use those best-adapted to the needs of its employees in terms of content, duration, location and cost. A course similar to that provided in the spring of 1983 to employees serving the public at Fundy National Park should be given

serious consideration, since it appears to have produced positive results.

We therefore recommend that Parks Canada :

15. **Offer second-language courses based on practical parks-related vocabulary to employees serving the public.**

3. Participation

One of the effects of the policy and programme of equitable participation is that it helps an organization attain the desired bilingual capacity. The presence of minority language employees in each region can help improve the organization's bilingual capacity. Although specific objectives have not been set, overall Francophone representation (permanent and temporary employees) generally exceeds the percentage of Francophones in the Maritimes: 22% at the Fortress of Louisbourg National Historic Park; 11% at Grand Pré National Historic Park; 30% at Cape Breton Highlands National Park, especially near Chéticamp; and 12% at Fundy National Park. At Point Pelee National Park, the rate is 4%. At Forillon National Park in Quebec, overall Anglophone representation is 5%, which is lower than that in the region. One of the objectives set forth in the Parliamentary Resolution of 1973 calls for the full participation in federal institutions by members of both the anglophone and the francophone community. Given this objective, we recommend that Parks Canada:

16. **Ensure that participation of the minority language group is at least equal to that in the region where a park is located, especially at Forillon National Park.**

Parks Canada intends to review participation by the minority official language community with the intention of arriving at a level of participation which corresponds with that existing in the regions where the parks in question are located.

4. Translation

The regional office generally becomes involved in the translation of relatively long texts, such as brochures and the park newsletter. After a text is translated by the regional office of the Secretary of State's Department, it is revised, first at the regional office and then at the park in question, before being sent to the Department of Supply and Services for printing. Considering the importance of revision to the final quality of a text, it would be helpful if each park had a staff member capable of revising the text in the minority language of the region.

The audit also found evidence of some difficulties in translating place names and technical terms. In the first case, we suggest that, wherever possible, Parks Canada respect the current use of a name in both official languages. For technical terms used in interpretation, we encourage Parks Canada to consult the Translation Bureau of the Secretary of State's Department and the National Museums of Canada, and to forward the information to the parks in question.
We therefore recommend that Parks Canada:

17. **Obtain the French-language reference books (glossaries, lexicons, etc.) which are necessary for preparing French programmes, in particular the interpretative ones.**

III. CONCLUSION

The special study done in 1971 revealed that signage and publications were not always bilingual and that there were gaps in the materials used by visitor and interpretation services. Furthermore, except in Quebec and some parts of the Maritimes, the staff of both these services were predominantly unilingual and were for the most part temporary employees. Also, there were no regular checks to ensure that concessionaires provided bilingual services.

Our audit revealed that the situation had improved in the parks we visited, especially with respect to signage and publications. However, the thorny question of place names and geographic terms in one language has not yet been resolved. Although we observed improvements in public contact interpretation and visitor services, efforts should be made to increase bilingual capability (particularly at entrance booths), a broader range of interpretation services should be offered in the minority official language (except at Louisbourg where they are satisfactory) and while offering every possible assistance, Parks Canada must insist that concessionaires and lessees provide bilingual services. In the long term, Parks Canada should increase the bilingual capability of its employees, particularly its permanent staff, since a park's bilingual capacity depends primarily on its permanent employees. In particular, Parks Canada should make a point of hiring members of the region's minority language community, with a view to improving the linguistic aspect of its services.

Parks Canada has already endeavoured to implement some of the recommendations in this report and intends to take the necessary steps in the other areas covered by our recommendations.

IV. LIST OF RECOMMENDATIONS

1. Conduct a survey in such a manner as to determine as exactly as possible the number and linguistic composition of visitors to national and national historic parks in order to be in a better position to meet their needs.

2. Increase the number of permanent bilingual employees in order to ensure that services are available at all times in English and in French.

3. Appoint a bilingual park representative at Chéticamp to deal with matters relating to the local population.

4. Review its signage so that proper consideration is given to English and French place names and geographic terms in common use.

5. Arrange for texts which are produced locally to be presented in both languages, and in versions of comparable quality.

6. Ensure that entrance and toll booth clerks are bilingual and, when this is not the case, provide them with a course in French or English, as appropriate, designed to provide them with job-related vocabulary.

7. Ensure that campground clerks are bilingual and, when this is not possible, provide them with a course in French or English, as appropriate, designed to provide them with job-related vocabulary.

8. Ensure that at least one bilingual lifeguard is present at each supervised beach.

9. Unilingual wardens be given language training to enable them to at least meet the practical requirements of the job.

10. Offer its programmes (films, slides, recordings, lectures, guided tours and other intepretation activities) in both English and French, and ensure that the content is similar and that each park programme is offered at least once a day in the minority official language of the region.

11. Ensure that corresponding information on park activities is made available to the public in both official languages.

12. Insist that concessionaires comply with the bilingualism clause in their contracts and serve the public in English and in French.

13. Regularly monitor lessee operations to ensure that bilingual services are provided.

14. Provide each park with the necessary funds for language training and retention so that employees may communicate effectively with the public in both official languages.

15. Offer second-language courses based on practical parks-related vocabulary to employees serving the public.

16. Ensure that participation of the minority language group is at least equal to that in the region where a park is located, especially at Forillon National Park.

17. Obtain the French-language reference books (glossaries, lexicons, etc.) which are necessary for preparing French programmes, in particular the interpretive ones.

Appendix A - Demand and Overall Bilingual Capability 1984

Park	Visitors per year	Estimated % of minority language visitors	No. of employees who provide service to the public	Bilingual Employees who provide service to the public			
				No.	%	Permanent	Temporary
Louisbourg	140 000	6.5%	160	69	43.1	7	62
Grand Pré	128 000	15-20 %	9	8	88.9	1	7
Cape Breton	900 000	8-9 %	57	19	33.3	8	11
Fundy	950 000	12 %	33	19	57.6	4	15
Forillon	600 000	16 %	64	20	31.3	8	12
Point Pelee	500 000	1 %	24	7	29.2	2	5

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT
LES PARCS NATIONAUX
JUIN 1985

AVANT-PROPOS

Le Bureau du Commissaire aux langues officielles a mené cette étude de Parcs Canada à l'été 1983, dans le cadre de son programme régulier de vérification linguistique des institutions fédérales. Parcs Canada a depuis mis en oeuvre plusieurs de nos recommandations.

L'équipe de vérification tient à remercier tous ceux qui l'ont aidée dans son travail.

T A B L E D E S M A T I È R E S

		Page
I.	INTRODUCTION	1
	A. BUT ET MÉTHODOLOGIE	1
	1. But et portée	1
	2. Méthodologie	1
	B. FONCTIONS ET ORGANISATION	2
	1. Rôle	2
	2. Organisation	2
II.	CONSTATATIONS ET OBSERVATIONS	3
	A. SERVICE	3
	1. Demande	3
	2. Capacité bilingue	4
	3. Affichage	6
	4. Publications	7
	5. Accueil	8
	6. Interprétation	13
	7. Correspondance	14
	8. Concessionnaires, locataires	15
	B. LANGUES OFFICIELLES	18
	1. Plan des langues officielles	18
	2. Compétences bilingues et formation linguistique	19
	3. Participation	20
	4. Traduction	21
III.	CONCLUSION	22
IV.	LISTE DES RECOMMANDATIONS	24
	TABLEAU A	27

I. INTRODUCTION

A. BUT ET MÉTHODOLOGIE

1. But et portée Le but de cette vérification est de déterminer dans quelle mesure Parcs Canada applique la Loi sur les langues officielles. Nous avons attaché une attention particulière au service offert à sa clientèle de langue anglaise et de langue française, sans oublier le public voyageur, aux parcs historiques nationaux de la forteresse de Louisbourg et de Grand Pré (Nouvelle-Écosse) et aux parcs nationaux des hautes terres du Cap-Breton (Nouvelle-Écosse), de Fundy (Nouveau-Brunswick), de Forillon (Québec) et de la Pointe Pelée (Ontario).

   Les recommandations contenues dans ce rapport s'appliquent tout particulièrement aux parcs que l'équipe de vérification a visités. Cependant, leur portée peut s'avérer beaucoup plus large et s'étendre à l'ensemble du réseau de Parcs Canada. D'ailleurs la vérification interne menée par Parcs Canada au Parc national de Banff à l'été 1983 a décelé des problèmes d'ordre linguistique fort semblables et qui requièrent le même type de correctifs.

2. Méthodologie

   La vérification a porté sur des parcs de l'est et du centre du Canada. Le choix des parcs à visiter s'est fait en fonction de l'ampleur des contacts avec le public, de l'éventail des services fournis aux voyageurs et de leur milieu linguistique.

   L'équipe de vérification a mené 47 entrevues avec des gestionnaires et des employés et a effectué la visite des parcs

précités à l'été de 1983. Certaines des entrevues ont eu lieu à l'administration centrale et aux bureaux régionaux afin de mieux comprendre l'organisation des parcs. Enfin, la vérification a aussi comporté l'examen de documents portant sur le programme des langues officielles et de publications de Parcs Canada.

B. FONCTIONS ET ORGANISATION

1. Rôle Le mandat de Parcs Canada est de protéger les lieux qui constituent des exemples significatifs du patrimoine culturel (parcs et lieux historiques nationaux) et naturel (parcs nationaux) du Canada et d'amener le public à comprendre, estimer et goûter ces lieux.

2. Organisation Les Parcs et lieux historiques nationaux et les Parcs nationaux constituent deux grandes directions au sein de Parcs Canada. Le directeur des Parcs et lieux historiques nationaux et celui des Parcs nationaux relèvent directement du Sous-ministre adjoint de Parcs Canada. Dans chacune de ces deux directions, on trouve cinq régions : Atlantique, Québec, Ontario, Prairies et Ouest dont les bureaux respectifs sont situés à Halifax, Québec (Ste-Foy), Cornwall, Winnipeg et Calgary, chacun chargé du fonctionnement des parcs situés dans leur zone.

A l'intérieur de chaque parc, on trouve à peu près la même organisation, à savoir cinq divisions ou sections : Administration, Services techniques, Conservation des ressources (historiques ou naturelles), Accueil et Interprétation.

II. CONSTATATIONS ET OBSERVATIONS

A. SERVICE

1. Demande Les parcs nationaux visités sont ouverts l'année durant, mais mettent l'ensemble de leurs services et installations à la disposition du public seulement de la fin mai à la mi-septembre dans la plupart des cas. Les parcs historiques nationaux n'ouvrent que pendant l'été.

L'équipe a recueilli des données sur le nombre total et la langue des visiteurs de chaque parc visité (Voir le tableau en page 5). Ces renseignements proviennent généralement d'une étude faite dans chacun des parcs. On se fonde sur l'origine des plaques d'immatriculation des véhicules qui entrent dans le parc et sur les commentaires que les visiteurs portent au registre du parc. Le nombre des visiteurs oscille de quelque 100 000 (Grand Pré) à près d'un million (Cap-Breton et Fundy) par saison ou par an, suivant le cas. Du point de vue du nombre des visiteurs de langue officielle minoritaire, les visiteurs de langue anglaise représentent 16 % à Forillon, alors que, pour les autres parcs, situés dans des régions majoritairement anglophones, le nombre et le pourcentage des visiteurs francophones est moindre, excepté pour le parc historique de Grand Pré. Compte tenu, cependant, de l'imprécision des méthodes utilisées, nous estimons que Parcs Canada aurait intérêt à disposer de données plus exactes. Par conséquent, nous recommandons à Parcs Canada :

1. **De réaliser une enquête en règle afin de déterminer aussi précisément que possible le nombre et la composition linguistique des visiteurs des parcs nationaux et des parcs historiques nationaux afin de mieux satisfaire à leurs besoins.**

Le but visé est de déterminer le plus précisément possible la langue officielle préférée des visiteurs afin de mieux répondre à leurs attentes linguistiques. Les enquêtes menées par la section de la politique et des recherches socio-économiques de Parcs Canada ne sont pas ici en question, mais celles qui se basent sur l'origine des plaques d'immatriculation des véhicules.

2. Capacité bilingue

Chaque parc dispose d'un noyau d'employés permanents, auxquels viennent s'ajouter à l'été des employés saisonniers et temporaires. Parmi le personnel permanent, seuls quelques membres de la direction d'un parc (généralement dans les services d'accueil ou d'interprétation) sont bilingues, à l'exception de Forillon où tous le sont.

Le tableau suivant indique, entre autres choses, le nombre d'employés dans les parcs visités. Dans les parcs nationaux, le pourcentage total des bilingues oscillait entre 10 et 15 % du total d'employés et, dans les parcs historiques, il était de 39 % à Louisbourg et de 30 % à Grand Pré. Par service, les services d'accueil et les services d'interprétation sont ceux qui ont le plus de contacts avec les visiteurs et disposent par conséquent de la plupart des employés bilingues, en bonne partie temporaires.

Tableau I. Demande et capacité bilingue globale*

Nom du parc	Nombre de visiteurs/an	% approximatif de visiteurs de langue minoritaire	Nombre d'employés	Employés bil.		Employés bilingues	
				Nombre	%	permanents	temporaires
Louisbourg	140 000	6,5 %	189	74	39,15	6	68
Grand Pré	128 000	15 - 20 %	18	6	33,33	2	4
Cap-Breton	900 000	8 - 9 %	157	17	10,82	9	8
Fundy	950 000	12 %	151	23	15,23	6	17
Forillon	600 000	16 %	120	17	14,17	8	9
Pointe Pelée	500 000	1 %	51	6	11,76	2	4

* Notre Commissariat a traditionnellement comparé la capacité bilingue globale au nombre total d'employés de l'unité concernée. Voir le Tableau A en annexe décrivant la capacité bilingue des parcs en 1984 par rapport aux seuls employés appelés à servir le public.

Compte tenu de ces données statistiques, nous recommandons à Parcs Canada;

2. **D'augmenter le nombre d'employés permanents bilingues afin d'assurer à tout moment le service en anglais et en français.**

Cette augmentation du nombre d'employés permanents bilingues se fera en fonction du taux de roulement du personnel, suivant les indications reçues du Ministère.

Comme, d'autre part, dans le cas du Parc national des hautes terres du Cap-Breton, une bonne partie du personnel et des activités se situent à Chéticamp, et comme l'Administration du

parc (à Ingonish Beach) a des contacts fréquents avec la population de Chéticamp, nous recommandons à Parcs Canada :

3. **De nommer à Chéticamp un représentant bilingue du parc pour traiter avec la population locale.**

3. Affichage L'affichage de Parcs Canada est en général bilingue. Les exceptions relevées touchent principalement aux noms de lieux et aux termes géographiques.

Dans l'ensemble, Parcs Canada utilise surtout des symboles ou des pictogrammes dans sa signalisation routière et sur ses panneaux dans les parcs. Par ailleurs, lorsqu'il s'agit d'indiquer la direction à suivre, ou un nom de lieu ou d'accident géographique, les indications sont données en une seule langue, la langue officielle majoritaire de la région, si le panneau qui porte l'inscription est installé le long d''une route où la vitesse permise dépasse 15 km à l'heure. De l'avis de Parcs Canada, une plus grande vitesse de roulement ne permettrait pas aux conducteurs de déchiffrer facilement un panneau bilingue. Toutefois, tant au Canada qu'à l'étranger, il existe en plus d'une langue des panneaux semblables installés le long de voies rapides.

Les indications en cause devraient figurer dans les deux langues lorsque le terme géographique (rivière, mont, montagne, lac, par exemple) ou le nom de lieu utilisés sont d'un usage courant dans les deux langues officielles.

Aussi nous recommandons à Parcs Canada :

4. **De revoir ses panneaux en fonction des noms de lieux et des termes géographiques anglais et français d'usage courant.**

Dans les parcs, on trouve aussi des panneaux plastifiés explicatifs comportant souvent des illustrations accompagnées de légendes. Ces panneaux sont bilingues et d'excellente qualité, comme le sont aussi les indications relatives aux objets exposés.

Enfin, des inscriptions bilingues figurent sur les uniformes et les véhicules de Parcs Canada. Nous avons remarqué au Parc national de la Pointe Pelée le macaron "Je suis bilingue" épinglé sur le chemisier d'une employée du parc. Il s'agit d'une excellente initiative qu'on pourrait répandre de façon à faire connaître dans tous les parcs les services qui sont bilingues. Il faudrait toutefois rendre le message bilingue et accorder la préséance à l'anglais au Québec, et au français ailleurs.

4. Publications Parcs Canada met à la disposition de son public des publications en anglais et en français. L'exception correspond au journal (Newsletter) du parc de la Pointe Pelée qui produit 3 ou 4 éditions anglaises en une saison et une seule en français. Le directeur du parc en question est au courant de la situation et va s'efforcer d'offrir, pour la saison 1985, des éditions anglaises et françaises équivalentes.

Les situations où il y a inégalité dans les publications en langue anglaise et en langue française semblent se produire dans le cas de textes préparés sur place, à bref délai, dans la langue parlée par la majorité dans le parc.

Par conséquent, nous recommandons à Parcs Canada :

5. De planifier la rédaction locale de textes de façon à les produire dans les deux langues et selon une norme de qualité comparable.

Dans plusieurs des parcs, en plus des publications de Parcs Canada, on trouve des publications d'autres sources sur l'histoire, la faune et la flore, exposées à part et vendues par des associations de bénévoles. Certaines de ces publications sont disponibles en une seule langue et on n'offre pas d'ouvrages comparables dans l'autre langue. Exception faite de Forillon, le choix des textes est plus vaste en anglais qu'en français.

En Amérique du Nord, il est certes plus facile de trouver des ouvrages de librairie sur la faune et la flore en anglais, vu leur prolifération aux États-Unis. Nous invitons donc Parcs Canada à aider les associations dans la recherche de documents équivalents dans l'une ou l'autre langue officielle et d'avoir recours à des échanges entre les parcs des différentes régions sur la disponiblité d'ouvrages.

5. Accueil Les services sont habituellement fournis dans les deux langues aux centres d'accueil seulement. Nous avons noté que certains préposés aux appels téléphoniques, kiosques d'entrée ou de péage, terrains de camping, plages et piscines étaient bilingues alors que les autres ne possédaient qu'une connaissance insuffisante de leur langue officielle seconde. Des précisions sur l'état des divers services en cause figurent ci-dessous.

a) Téléphone: Dans l'ensemble, la réceptionniste affectée à l'administration du parc répond au téléphone dans les deux langues officielles. En son absence, une autre personne

bilingue ou qui connaît le "vocabulaire du téléphone" assure ce service.

b) Kiosques d'entrée ou de péage Ces kiosques affichent un avis de service bilingue et le tarif des permis de circulation. Malgré l'avis, il peut arriver, suivant l'heure et le parc en cause, que l'accueil soit unilingue français ou anglais. Cette observation vaut particulièrement pour les parcs nationaux des hautes terres du Cap-Breton (entrée de Ingonish Beach), de Fundy (entrées d'Alma et du lac Wolfe), et de la Pointe Pelée. Dans plusieurs de ces parcs, les préposés aux kiosques de péage connaissent quelques phrases toutes faites en français et, bien qu'étant censés accueillir les visiteurs dans les deux langues, ne le font pas toujours.

Compte tenu de la politique de Parcs Canada et de l'importance du premier contact pour le visiteur, nous recommandons à Parcs Canada :

6. **De s'assurer que les préposés aux kiosques d'entrée ou aux postes de péage sont bilingues et, lorsque ce n'est pas possible, de leur donner un cours de français ou d'anglais, suivant le cas, orienté vers les besoins du poste.**

Il y a eu, depuis notre vérification, amélioration de la situation aux parcs de la Pointe Pelée et de Forillon. Aussi nous engageons Parcs Canada à poursuivre ses efforts dans cette voie, surtout pour le parc des hautes terres du Cap-Breton à Ingonish Beach et le parc de Fundy.

c) Centres d'accueil et de documentation Aux centres d'accueil des différents parcs, le visiteur peut généralement obtenir un service bilingue adéquat.

A Louisbourg, tous les préposés au comptoir du centre d'accueil sont bilingues. A Grand Pré, il y a normalement un préposé bilingue et on peut obtenir de la documentation bilingue. Au Cap-Breton, aux deux centres d'accueil de Ingonish Beach et de Chéticamp, le visiteur peut obtenir des services et de la documentation bilingues. A Fundy, les deux centres d'accueil situés l'un à l'entrée d'Alma, l'autre à l'extrémité ouest du parc près du lac Wolfe, sont en mesure de servir le public en anglais et en français et de lui fournir de la documentation dans sa langue officielle. On retrouve la même situation aux deux centres d'accueil de Forillon, situés aux deux extrémités du parc à Penouille, près de Cap-aux-Os, et à Trait-Carré, près de l'Anse-au-Griffon. A la Pointe Pelée, il n'y a qu'un centre d'accueil où le visiteur peut se documenter ou se faire servir dans l'une ou l'autre langue officielle. A bord de la promenade qui fait la navette entre le centre d'accueil et la pointe du parc, il peut écouter des explications enregistrées, données alternativement en anglais et en français.

d) Camping Au Cap-Breton, à Fundy et à Forillon, il y a plusieurs terrains de camping. A son arrivée, le visiteur doit passer par le kiosque du terrain où il désire camper, afin de s'enregistrer et d'obtenir un permis (formulaire national bilingue). Le service est bilingue la plupart du temps, mais tous les préposés aux kiosques de camping ne sont pas bilingues. En cas de besoin, le préposé unilingue peut avoir recours au contact radio ou au téléphone pour demander à un collègue bilingue de lui venir en aide. Aux parcs nationaux des hautes terres du Cap-Breton ou de Fundy, par exemple, le dépannage linguistique peut venir des préposés aux centres

d'accueil ou de l'administration situés tout près. On pourrait améliorer le service grâce à un arrangement analogue à celui mentionné plus haut pour les kiosques d'entrée.

Ici aussi, il y a eu amélioration de la situation aux parcs de la Pointe Pelée et de Forillon depuis notre vérification. C'est pourquoi nous invitons Parcs Canada à poursuivre ses efforts dans cette voie surtout pour le parc des hautes terres du Cap Breton à Ingonish Beach et le parc de Fundy.

Aussi nous recommandons à Parcs Canada :

7. **De s'assurer que les préposés aux terrains de camping sont bilingues et, lorsque ce n'est pas possible, de leur donner un cours de français ou d'anglais, suivant le cas, orienté vers les besoins du poste.**

e) Plages et piscines Les plages surveillées se trouvent aux parcs nationaux des hautes terres du Cap-Breton, de Forillon et de la Pointe Pelée. Au Parc national de Fundy, il y a une piscine. Aux plages surveillées de Ingonish Beach (hautes terres du Cap-Breton), de Penouille (Forillon) et à celles du Parc national de la Pointe Pelée, l'affichage est bilingue ou alingue. Le contrat pour le service de sauveteurs prévoyait des bilingues à raison de 2 sur 4 à Ingonish Beach et de 1 par plage à Pointe Pelée, et ils y étaient effectivement. Par ailleurs, à la plage de Penouille, à Forillon on n'avait pas prévu de sauveteur bilingue pour la saison 1983.

Par conséquent, nous recommandons à Parcs Canada :

8. **D'assurer, à chaque plage surveillée, la présence d'au moins un sauveteur bilingue.**

Parcs Canada nous informe qu'il y aura à chacune des plages surveillées à contrat un sauveteur bilingue pendant la période de surveillance.

A la piscine du Parc national de Fundy, l'affichage est bilingue. Le visiteur a tout d'abord affaire à deux percepteurs de droits d'entrée qui se débrouillent grâce à une connaissance passive du français. Compte tenu du genre de service fourni et de la fréquence du service en français, nous recommandons les mêmes dispositions que pour les préposés des kiosques d'entrée et de camping qui occupent un poste unilingue, à savoir que Parcs Canada leur donne un cours adapté à leurs besoins, dans leur langue seconde officielle. Les seules autres personnes avec qui le visiteur peut avoir des contacts sont les cinq sauveteurs à contrat. De ces derniers, 3 sont bilingues afin de couvrir toutes les heures de surveillance.

f) Gardiens Dans les parcs visités, les gardiens ont relativement peu de contacts avec les visiteurs. Aussi, peu d'entre eux occupent-ils des postes bilingues ou encore le sont-ils. Néanmoins, comme ils sont chargés du maintien de l'ordre, la connaissance des deux langues officielles peut leur être utile.

Nous engageons Parcs Canada à donner aux agents de conservation des cours ponctuels de formation linguistique comme au Parc de Fundy.

Par conséquent, nous recommandons à Parcs Canada :

9. **De donner aux gardiens unilingues des cours qui leur permettent au moins de répondre aux besoins du service.**

6. Interprétation (présentations audio-visuelles, causeries, etc.)

Dans le contexte des parcs historiques et des parcs nationaux, le terme interprétation se réfère à l'activité visant à informer le public et à faire comprendre et estimer le milieu environnant. L'interprétation comprend diverses sortes de présentations et d'activités suivant le parc concerné et le moment de la saison.

Le matériel utilisé comprend des présentations audio-visuelles. Il y a aussi, dans les parcs nationaux visités, des présentations visuelles qui consistent en un montage de diapositives commentées de vive voix en anglais ou en français par un guide interprète ou des causeries illustrées à l'aide de différents objets (casier à homard, par exemple) qu'on trouve dans le parc.

A l'exception de Louisbourg, le matériel (films, diapositives, enregistrements, etc.) disponible dans la langue officielle minoritaire n'est pas aussi complet que celui disponible dans la langue de la majorité. S'il s'agit de matériel produit par Parcs Canada ou pour Parcs Canada, il est relativement facile de s'assurer qu'il est préparé dans les deux langues. Lorsqu'il s'agit, cependant, de matériel en provenance des États-Unis, cela n'est pas toujours possible. Dans le cas de causeries ou de présentations faites par des interprètes du parc, cela dépend des aptitudes et compétences (linguistiques, historiques ou en sciences naturelles) de l'interprète. On

constate aussi une moindre demande dans la langue officielle seconde. Il n'en demeure pas moins, dans les circonstances actuelles, que le visiteur de langue officielle minoritaire dans un parc donné se trouve placé dans une situation d'infériorité par rapport à son homologue du groupe majoritaire.

Par conséquent, nous recommandons à Parcs Canada :

10. **D'offrir des programmes (films, diapositives, enregistrements, causeries illustrées, randonnées guidées et autres activités d'interprétation) en anglais et en français comparables quant au contenu et, au moins une fois par jour, de présenter chaque programme dans la langue officielle minoritaire de la région du parc;**

11. **et de s'assurer que l'annonce de ces programmes est largement diffusée.**

En d'autres mots, le public de langue officielle minoritaire n'aurait pas à demander ce service. Parcs Canada offrirait tous les jours dans cette langue une activité donnée (films, diapositives, ou autre) à un moment précis de la journée et l'annoncerait dans cette langue sur les tableaux placés à l'intérieur du centre d'information ou d'interprétation ou simplement sur les terrains du parc.

7. Correspondance

Chaque parc répond dans la langue du correspondant. Il s'agit souvent de demandes de renseignements auxquelles on répond à l'aide d'une lettre-type accompagnée d'une documentation ou bilingue ou unilingue mais expédiée dans la langue officielle appropriée.

8. Concessionnaires, locataires

Parcs Canada loue des terrains en vertu de trois sortes d'arrangements : accords de concession, baux et permis de location. Dans le premier cas, les concessionnaires agissant au nom de la Couronne, Parcs Canada exige d'eux qu'ils respectent les dispositions de la Loi sur les langues officielles.

Parmi les concessionnaires de Parcs Canada dans les parcs visités, on compte des associations et de petites entreprises. On trouve des associations au Parc historique national de la forteresse de Louisbourg, et aux parcs nationaux des hautes terres du Cap-Breton et de la Pointe Pelée. Ces associations, appelées "L'Association des volontaires de la forteresse de Louisbourg", "Les amis du plein air" et "Friends of Point Pelee", disposent d'un kiosque au centre d'accueil du parc concerné. Elles vendent surtout des reproductions, des cartes postales et des livres concernant l'histoire locale (Louisbourg), la faune et la flore. Il n'y a pas toujours équivalence en anglais et en français des ouvrages offerts, dont ceux des séries Audubon Society, Peterson et autres. Les associations s'efforcent, cependant, de fournir un service bilingue. Plusieurs des personnes qui servent le public au comptoir sont bilingues; ainsi l'on en trouve deux à Louisbourg.

Les petites entreprises s'occupent surtout de restauration. A Louisbourg, deux restaurants ("L'hôtel de la Marine" et "L'épée royale") et un salon de thé (la Maison Destouches) offrent au visiteur des plats, pâtisseries et boissons de l'époque dans un cadre historique. Le service est bilingue, mais l'enseigne et le menu affiché des restaurants ne le sont pas. Aussi, nous demandons à Parcs Canada de veiller à ce que le menu d'époque

soit également affiché en anglais, à moins qu'on ne le présente à chaque table en anglais et en français.

A Grand Pré, on trouve un magasin qui vend surtout des souvenirs. L'affichage et le service ne sont pas de qualité comparable dans les deux langues officielles.

Au Parc national de Fundy, il y a un restaurant et un casse-croûte. Le menu du restaurant est bilingue, mais le menu affiché au casse-croûte ne l'est pas complètement. Le service bilingue n'est pas toujours disponible. Toujours au Parc national de Fundy, le visiteur peut louer des bateaux au lac Bennett (Bennett Lake). L'affichage du concessionnaire est entièrement bilingue, mais on ne peut se faire servir en français. Un troisième concessionnaire exploite au Parc national de Fundy un terrain de golf, un terrain de tennis et un jeu de boules et fait des efforts pour servir le public en anglais et en français.

Au Parc national de Forillon, le public a affaire à deux concessionnaires dont l'un exploite un casse-croûte et l'autre offre un service de croisière en mer (pêche ou randonnée). L'écriteau, le menu du casse-croûte, le dépliant de la croisière et le service sont bilingues.

Au Parc national de la Pointe Pelée, il y a deux casse-croûte qui affichent un menu bilingue et dont la moitié des employés sont bilingues.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons à Parcs Canada, de continuer à aider ses concessionnaires et :

12. D'insister auprès des concessionnaires sur la clause de bilinguisme et le besoin de servir le public en anglais et en français.

Il n'existe, pour les détenteurs de baux et de permis d'occupation, aucune obligation de leur part d'assurer un service bilingue pour la durée de leur contrat actuel lorsque ce dernier ne contient pas de clause de bilinguisme. Cette situation se présente au Parc national des hautes terres du Cap-Breton et au Parc national de Fundy.

Au Parc national des hautes terres du Cap-Breton, deux établissements hôteliers (le Keltic Lodge et le Cape Breton Highlands Bungalows) bénéficient d'un bail qui ne renferme pas de clause sur les langues officielles. L'exploitant et propriétaire du Keltic Lodge, la province de la Nouvelle-Écosse, a accepté de produire de nombreux écriteaux et formulaires en anglais et en français. Ainsi, les fiches d'enregistrement des clients et les menus sont bilingues. Le service est partiellement bilingue. L'autre détenteur de bail, le Cape Breton Highlands Bungalows est une petite entreprise familiale qui dispose d'enseignes et de dépliants bilingues.

Dans ces deux cas, comme d'ailleurs pour les concessionnaires, Parcs Canada leur offre de l'aide dans la traduction de textes, d'enseignes, etc. et vérifie périodiquement l'état de la situation.

Au Parc national de Fundy, le bail concernant les chalets du parc ne contient pas de clause sur le service dans les deux langues officielles. Le détenteur du bail a, cependant, accepté d'utiliser des écriteaux et dépliants en anglais et en français et de correspondre dans ces deux langues. S'agissant ici aussi d'une petite entreprise familiale et saisonnière, le

détenteur du bail ne prévoit pas embaucher d'employés bilingues.

Le bureau du Commissaire comprend les difficultés auxquelles peut se heurter une petite entreprise familiale qui essaie d'offrir le service bilingue dans une région où la main d'oeuvre locale n'est pas bilingue, comme il arrive dans la plupart des cas examinés.

Il estime cependant qu'il faut faire tout son possible en vue d'atteindre ce but. C'est pourquoi il recommande à Parcs Canada :

13. **De procéder régulièrement à des contrôles auprès des détenteurs de baux et de suivre de près la prestation de services bilingues.**

B. LANGUES OFFICIELLES

1. Plan des langues officielles

Chaque région de Parcs Canada prépare son plan des langues officielles en collaboration avec les directeurs de parc de la région. Une fois l'accord fait sur le contenu du plan, chaque directeur de parc devient responsable d'atteindre les objectifs fixés, de sorte que le Directeur régional en tient compte dans son évaluation des directeurs de parcs. En cas de difficulté du point de vue des langues officielles dans la marche d'un parc, le directeur du parc consulte le bureau régional sur la ligne de conduite à suivre.

Par ailleurs, les ressources dont dispose le directeur d'un parc pour offrir des cours de langue à ses employés font partie du budget du parc. Toute réduction du budget, comme c'est le cas actuellement, entraîne une réduction des

ressources consacrées aux cours de langue. C'est pourquoi nous recommandons à Parcs Canada :

14. **De fournir à chaque parc les ressources nécessaires à la formation linguistique et au maintien de l'acquis des employés afin de leur permettre de communiquer efficacement avec le public dans les deux langues officielles.**

Nous invitons Parcs Canada, non seulement à encourager les employés des parcs à s'inscrire à des cours de formation, mais aussi, au besoin, à les aider financièrement ou autrement (temps libre, par exemple) dans leur formation linguistique.

2. Compétences bilingues et formation linguistique

A chacun des endroits visités, il y a des employés qui ont besoin de cours de formation ou de maintien de l'acquis dans l'autre langue officielle. Cependant, comme la plupart des parcs visités sont éloignés des centres urbains qui offrent des cours de langues, il faudrait organiser des cours localement ou dans le centre urbain le plus rapproché. La formation doit tenir compte des besoins de Parcs Canada et des ressources disponibles d'anglais à Forillon et de français dans les autres parcs visités. Suivant le cas, on devrait aussi songer à mettre des cours en commun avec les bureaux environnants des autres organismes et ministères fédéraux.

Ces cours intensifs seraient donnés avant l'afflux de visiteurs, sur 2 ou 3 semaines, tout juste avant la saison touristique. Une fois la saison en cours, il serait aussi avantageux d'offrir à certains candidats l'occasion de par-

faire leurs connaissances pratiques tout en perfectionnant leur connaissance de la seconde langue officielle, grâce à une participation à un programme d'échange biculturel. De même, le personnel du parc, qui accueillerait un des participants de l'échange biculturel, pourrait ainsi améliorer sa connaissance de l'autre langue officielle.

Nous invitons Parcs Canada à explorer les divers cours disponibles de façon à utiliser ceux qui sont les mieux adaptés aux besoins de ses employés, compte tenu du contenu, de la durée, de l'endroit et des coûts. A notre avis, on devrait songer sérieusement à offrir un cours analogue à celui offert le printemps 1983 aux employés chargés du service au public au Parc national de Fundy car on semble y avoir obtenu des résultats probants.

C'est pourquoi nous recommandons à Parcs Canada :

15. **D'offrir aux employés responsables de services au public des cours dans leur langue officielle seconde mais reliés au vocabulaire fonctionnel des parcs.**

3. Participation

Une des retombées de la politique et du programme de participation équitable est de permettre à l'organisme d'atteindre le niveau de bilinguisme recherché. Dans chaque région, la présence d'employés du groupe de langue officielle minoritaire peut produire une certaine capacité dans cette langue. On n'a pas établi pour autant d'objectif précis. Les pourcentages de la représentation francophone globale, employés permanents et temporaires compris, se présentent comme suit dans la région des Maritimes : 22 % au Parc historique national de la forteresse de Louisbourg; 11 % au Parc histo-

rique national de Grand Pré; 30 % au Parc national des hautes terres du Cap-Breton, surtout du côté de Chéticamp; et 12 % au Parc national de Fundy. Il est de 4 % au Parc national de la Pointe Pelée. Au Parc national de Forillon, au Québec, la représentation anglophone globale est de 5 %, donc inférieure à celle de la région. Un des objectifs fixés dans la Résolution parlementaire de 1973 insiste bien sur la pleine et entière participation des deux collectivités, anglophone et francophone, au sein des institutions fédérales. Compte tenu de cet impératif, nous recommandons à Parcs Canada :

16. **De s'assurer d'une participation du groupe de langue officielle minoritaire au moins égale à celle de la région où se trouve un parc donné, mais plus particulièrement au parc national de Forillon.**

Parcs Canada prévoit une réévaluation de la participation du groupe de langue officielle minoritaire afin qu'elle soit représentative de la région où se trouve un parc.

4. Traduction

Dans l'ensemble, le bureau régional intervient dans la traduction de textes relativement longs tels que les dépliants et le journal du parc. Une fois le texte traduit par les soins du bureau régional du Secrétariat d'État, il est révisé au bureau régional puis au parc concerné avant d'être envoyé au Ministère des Approvisionnements et Services pour être imprimé. Compte tenu de l'importance de la révision pour la qualité finale des textes, il serait utile que chaque parc dispose sur place d'une personne qui puisse réviser les textes rédigés dans la langue officielle minoritaire de la région.

La vérification a mis aussi en évidence des difficultés dans la traduction des noms de localités et des termes techniques. Dans le premier cas, nous suggérons à Parcs Canada de respecter l'usage courant dans les deux langues officielles. Pour ce qui est des termes techniques de l'interprétation, nous invitons Parcs Canada à consulter le Bureau des traductions du Secrétariat d'État et les Musées nationaux du Canada et de communiquer l'information obtenue aux parcs concernés. C'est pourquoi nous recommandons à Parcs Canada :

17. **De se procurer, à l'intention des services d'interprétation surtout, les ouvrages (glossaires, lexiques et autres) français nécessaires à la préparation de programmes en français.**

III. CONCLUSION

L'étude spéciale de 1971 a révélé que la signalisation et les publications n'étaient pas toujours bilingues et que le matériel utilisé par les services d'accueil et les services d'interprétation comportait des lacunes. Quant au personnel de ces deux derniers services, il était unilingue en dehors du Québec et de quelques endroits des Maritimes et composé d'employés temporaires pour une bonne partie. Il n'y avait aussi pas de mécanismes en place afin de s'assurer des services bilingues de la plupart des concessionnaires.

Il ressort de la présente vérification que la situation s'est améliorée dans les parcs visités, surtout en ce qui concerne la signalisation et les publications. Du côté de la signalisation, il reste néanmoins à résoudre la question des noms de lieux et des termes géographiques qui apparaissent encore en une seule langue. L'amélioration observée porte également sur les services personnels d'accueil et d'interprétation.

Mais, de ce côté-là, il y a un effort considérable à faire afin d'augmenter la capacité bilingue, surtout aux kiosques d'entrée, d'offrir une plus grande gamme d'interprétation dans l'autre langue (excepté à Louisbourg) et de veiller, tout en les aidant, à ce que les concessionnaires et locataires offrent des services bilingues. A long terme, Parcs Canada devrait augmenter la capacité bilingue de ses employés, surtout de ses employés permanents, car le bilinguisme collectif d'un parc repose avant tout sur le personnel permanent bilingue. Dans cette perspective, Parcs Canada devrait accorder aux personnes du groupe de langue officielle minoritaire d'une région donnée une place au sein du personnel des parcs afin de rehausser la qualité des services dans les deux langues.

Depuis notre vérification, Parcs Canada s'est employé à mettre en oeuvre certaines des recommandations de ce rapport et entend prendre les mesures nécessaires touchant les autres domaines qui ont fait l'objet de recommandations.

IV. LISTE DES RECOMMANDATIONS

1. De réaliser une enquête en règle afin de déterminer aussi précisément que possible le nombre et la composition linguistique des visiteurs des parcs nationaux et des parcs historiques nationaux et afin de mieux satisfaire à leurs besoins.

2. D'augmenter le nombre d'employés permanents bilingues afin d'assurer à tout moment le service en anglais et en français.

3. De nommer à Chéticamp un représentant bilingue du parc pour traiter avec la population locale.

4. De revoir ses panneaux en fonction des noms de lieux et des termes géographiques anglais et français d'usage courant.

5. De planifier la rédaction locale de textes de façon à les produire dans les deux langues et selon une norme de qualité comparable.

6. De s'assurer que les préposés aux kiosques d'entrée ou aux postes de péage sont bilingues et, lorsque ce n'est pas possible, de leur donner un cours de français ou d'anglais, suivant le cas, orienté vers les besoins du poste.

7. De s'assurer que les préposés aux terrains de camping sont bilingues et, lorsque ce n'est pas possible, de leur donner un cours de français ou d'anglais, suivant le cas, orienté vers les besoins du poste.

8. D'assurer, à chaque plage surveillée, la présence d'au moins un sauveteur bilingue.

9. De donner aux gardiens unilingues des cours qui leur permettent au moins de répondre aux besoins du service.

10. D'offrir des programmes (films, diapositives, enregistrements, causeries illustrées, randonnées guidées et autres activités d'interprétation) en anglais et en français comparables quant au contenu et, au moins une fois par jour, de présenter chaque programme dans la langue officielle minoritaire de la région du parc;

11. et de s'assurer que l'annonce de ces programmes est largement diffusée.

12. D'insister auprès des concessionnaires sur la clause de bilinguisme et le besoin de servir le public en anglais et en français.

13. De procéder régulièrement à des contrôles auprès des détenteurs de baux et de suivre de près la prestation de services bilingues.

14. De fournir à chaque parc les ressources nécessaires à la formation linguistique et au maintien de l'acquis des employés afin de leur permettre de communiquer efficacement avec le public dans les deux langues officielles.

15. D'offrir aux employés responsables de services au public des cours dans l'autre langue officielle seconde mais reliés au vocabulaire fonctionnel des parcs.

16. De s'assurer d'une participation du groupe de langue officielle minoritaire au moins égale à celle de la région où se trouve un parc donné, mais plus particulièrement au parc national de Forillon.

17. De se procurer, à l'intention des services d'interprétation surtout, les textes (glossaires, lexiques, etc.) français nécessaires à la préparation de programmes en français.

Tableau A - Demande et capacité bilingue globale 1984

Nom du parc	Nombre de visiteurs/an	% approximatif de visiteurs de langue minoritaire	Nombre d'employés qui rencontrent le public	Employés bilingues qui rencontrent le public			
				Nombre	%	Permanents	Temporaires
Louisbourg	140 000	6,5 %	160	69	43,1	7	62
Grand Pré	128 000	15-20 %	9	8	88,9	1	7
Cap-Breton	900 000	8-9 %	57	19	33,3	8	11
Fundy	950 000	12 %	33	19	57,6	4	15
Forillon	600 000	16 %	64	20	31,3	8	12
Pointe Pelée	500 000	1 %	24	7	29,2	2	5